

 Piedecuestana <small>DE SERVICIOS PÚBLICOS e.s.p.</small>	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GTO-ACU.IMN01-310
		Versión	5.0
	PROCESO: Acueducto	Fecha:	28/02/2025

PROCEDIMIENTO: Instalación de Medidores Nuevos

COPIA CONTROLADA

1. OBJETIVO

Instalar medidores nuevos adquiridos por los usuarios por cumplimiento de vida útil, mal funcionamiento o medidores de usuarios nuevos

2. ALCANCE

Inicia con la compra o adquisición de los medidores por parte de los usuarios y finaliza con la instalación del medidor en el predio.

3. DEFINICIONES

Acta de instalación: Al instalar el medidor nuevo se diligencia el formato de acta de instalación, donde acatando lo consignado en el Artículo 144 de la Ley de 1994. El usuario acepta y se compromete a velar por su buen funcionamiento y hacerse responsable del medidor instalado en su vivienda

Medidor de agua: Un medidor de agua es un aparato el cual sirve para contabilizar la cantidad de agua que pasa a través de él y es utilizado en las instalaciones residenciales e industriales de los acueductos para poder realizar los cobros pertinentes a los usuarios del mismo.

Orden de servicio: Formato diligenciado por un representante de los usuarios, el cual constata que efectivamente se realizó el trabajo por parte del operario y este lo remite posteriormente a la firma contratista.

P.Q.R.S.F: Preguntas, quejas, reclamos, solicitudes y felicitación por parte del usuario que la empresa está en la obligación de atenderlas y solucionarlas si competen en realidad a PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS.

4. DESARROLLO

No.	Actividades	Metodología	Responsable	Registro
1.	Compra o adquisición de los medidores	El usuario decide si compra o adquiere el medidor con la Piedecuestana de Servicios o lo adquiere por su propia cuenta, si lo compra aparte, pagara únicamente la instalación y mano de obra	Usuario	Factura de compra del medidor o el pago de los derechos de conexión y el certificado de calibración del medidor a instalar cuando se adquiere de manera particular.
2.	Orden de instalación medidores de prueba	Se toman los datos del usuario interesado (estos son entregados por tesorería o por matriculas según el caso), tales como nombre, número telefónico, disponibilidad del usuario, y se realiza una orden de servicio. El	Auxiliar de Financiera o Auxiliar de Matrículas.	Correo electrónico institucional

ELABORÓ Profesional Universitario Coordinador de Redes	FECHA 28/02/2025	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 28/02/2025	APROBÓ Director Técnico y de Operaciones	FECHA 28/02/2025
--	---------------------	---	---------------------	--	---------------------

 Piedecuestana DE SERVICIOS PÚBLICOS e.s.p.	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GTO-ACU.IMN01-310
		Versión	5.0
	PROCESO: Acueducto	Fecha:	28/02/2025

PROCEDIMIENTO: Instalación de Medidores Nuevos

COPIA CONTROLADA

No.		Metodología	Responsable	Registro
		número de orden de compra o acuerdo de pago, el cual se lleva al supervisor de redes para asignar un operario para que realice la instalación.		
3.	Cargue de información	Los datos entregados por el auxiliar de tesorería son cargados en el formato de instalación de medidores nuevos.	Profesional Universitario Coordinador de Redes	Formato Instalación de Medidores Nuevos
4.	Solicitud de medidor de prueba al almacén.	Mediante correo electrónico, el supervisor de redes solicita el despacho de los medidores al almacén, con copia a la empresa contratista, para que se puedan dirigir al almacén donde se le entrega el medidor de prueba	Profesional Universitario Coordinador de Redes	correo electrónico institucional
5.	Instalación del medidor de nuevo	El operario se dirige a instalar el medidor, registrando la actividad en, el acta de instalación de medidor, que deberá ser firmada por el usuario	Operario Firma Contratista	Acta de Instalación Medidores Nuevos
6.	Notificación cumplimiento	El operario se dirige al supervisor de redes con el acta de instalación de medidor correspondiente. El supervisor de redes remite un informe vía correo electrónico al coordinador de P.Q.R adjuntando el formato de <i>instalación de medidores nuevos</i> .	Operario Firma Contratista Profesional Universitario Coordinador de Redes	correo electrónico institucional
7.	Informe P.Q.R medidor nuevo instalado	El Coordinador de Redes emite el informe de instalación del medidor nuevo vía correo electrónico para que el coordinador de PQR designe el personal que recoge las actas de instalación de medidor y el acta de calibración	Profesional Universitario Coordinador de Redes	correo electrónico institucional
8.	Registro en el sistema cambio del medidor	El Coordinador de Atención al Usuario debe registrar en el sistema el cambio de medidor.	Coordinador PQR (Aux PQR)	Sistema ARCOsis
9.	Archivar	Archivar según las tablas de retención documental del área, en el historial del usuario.	Coordinador P.Q.R y/o Auxiliares de PQR	Carpetas de Archivo

5. NORMATIVIDAD APLICABLE

- Ley 142 de 1994 art. 21, 22, 23
- Decreto 302 del 2000 Art. 14. De los medidores
 - Art. 15. De la obligatoriedad de los medidores de acueducto
 - Art. 16. De los medidores generales o de control,
 - Art. 17. Medidores para grandes consumidores no residenciales,
 - Art. 18. Medidores para multiusuarios
 - Art. 19. Cambio de medidor
 - Art. 20. Mantenimiento de las acometidas y medidores

ELABORÓ Profesional Universitario Coordinador de Redes	FECHA 28/02/2025	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 28/02/2025	APROBÓ Director Técnico y de Operaciones	FECHA 28/02/2025
--	---------------------	---	---------------------	--	---------------------

 Piedecuestana <small>DE SERVICIOS PÚBLICOS e.s.p.</small>	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GTO-ACU.IMN01-310
		Versión	5.0
	PROCESO: Acueducto	Fecha:	28/02/2025
PROCEDIMIENTO: Instalación de Medidores Nuevos		COPIA CONTROLADA	

6. RIESGOS

- Incumplimiento y demoras en la instalación
- Que no haya existencias en almacén

7. INDICADOR

NA

8. PUNTO DE CONTROL

- Reporte de tesorería y matriculas.
- Solicitud que se hace al almacén por parte de coordinador de redes.
- Acta de instalación de medidores.
- Reporte que envía el coordinador de redes a coordinador de PQR, para la actualización de datos.

9. LISTA DE DISTRIBUCION

NOMBRE/CARGO	FECHA	MEDIO DE ENVÍO
Personal Gestión Técnica y de Operaciones	Inmediato	Electrónico
Contratistas		

10. HISTORIAL DE REVISIONES

VERSION	DESCRIPCION	FECHA
0.0	Original	24 de noviembre de 2014
1.0	Modificado	10 de julio de 2015
2.0	Modificado	14 de marzo de 2017
3.0	Actualización de codificación por modificación de las tablas de retención documental	19 de febrero de 2018
4.0	Actualización de la información y cambio de imagen institucional	03 de marzo de 2020
5.0	Actualización de la información y TRD	28 de febrero de 2025

	NOMBRE	CARGO
Elaboró	Edgar Omar Suárez Slendy Jaimes	Profesional Universitario Coordinador de Redes Profesional CPS Redes
Revisó	Soly M. Moreno Sierra	Profesional Universitario en Sistemas de Gestión
Aprobó	William Javier Niño Acevedo	Director Técnico y de Operaciones

ELABORÓ Profesional Universitario Coordinador de Redes	FECHA 28/02/2025	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 28/02/2025	APROBÓ Director Técnico y de Operaciones	FECHA 28/02/2025
--	---------------------	---	---------------------	--	---------------------